

令和3年度 苦情解決結果

社会福祉法人 神戸中央福祉会

●特別養護老人ホーム 山手さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
3	9	次女様	<p>ご本人より次女様へ、「おむつ交換時に『痛い。』と言ったら、職員に『我慢が足りない。』と言われたので反省した。」といった内容のメールが送られて来たとの事。これまでそのような事はなく、しかも今回は長女様にも同様のメールを送られたようで、「きっと本人なりに傷付いたんだと思います。今は骨折の痛みもあるので、その辺りは大きく見守って頂きたいんです。」とおっしゃられた。</p>	<p>ご本人に話を聞いたところ、「職員によって痛みが強い時とそうでない時とがあるが、我慢している。」と答えられ、当該職員からの聞き取りでは、おむつ交換時に痛みを訴え大声を出されたが、「我慢が足りない。」とは言っていないとの事であった。行き違いがあったとしてもご本人が不快な思いをされた事は事実である為、お詫びと今後の適切な対応について記した書面を次女様へお渡しした。</p>
4	2	長女様	<p>右後頭部に内出血と腫れを認めた為、頭部 CT を撮影する予定である事を伝えたところ、「母は自分では動けないのに、どうしてそんな所にたんこぶが出来るんですか？」と疑問を呈された。自力で移動しない限り介助中に生じた事故と考えられるが、それについて職員から申告がない事に不審感を頂かれた模様。</p>	<p>CTの結果は特に異常なかったが、事故当日にご本人を介助した職員全員に聞き取りを行うも、いずれも「(打撲の)心当たりはない。」との返事であった。その為ご家族は納得されず、再度調査を重ねて、最も可能性が高いであろう結果を改めて伝えお詫びしたものの、それもご家族にとって腑に落ちるものではなかった。1ヶ月後に再度頭部 CT 撮影し、変化がなかった事には安心された様子であったが、先日事故当時の経緯を記した書面が欲しいとの申し出を受けてもおり、完全に解決に至ったとは言い難い</p>

				状況である。
--	--	--	--	--------

●山手さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内 容	結 果
3	8	担当 CM	定期でGE実施する事になっていたが、退苑後、鞆に入っていた。GE実施されていなかったため、追加で訪看を入れないといけなくなり、ただでさえオーパーが出ているのに、更に増えることになる。	介護職よりGEが入っているとNSに送りがあったが、対応したNSが他のNSに確認したところ「予備」だと聞いたので、鞆にしまってしまった。薬担当も、GEの札があったにも関わらず、持参の確認を怠った。便処置表が更新されておらず、該当日担当NSが対応できなかった。 担当 CM 及び長男様にお詫びする。
3	10	担当 CM	長女様より、『本人が『ゴムみたいなんで首絞められた。』と言っており、首が赤いんです。どういった状態であったか確認して欲しい。』と担当 CM に依頼があった。	夜勤者に対して、聞き取りを行った。その結果を時系列で整理し、担当 CM と共にご自宅へ説明に上がった。 強い不穏状態が一晩中続いていたが、その事が連絡ノートにも記載されていなかった事をお詫びし、今後は、特変あれば、ご連絡させていただくと説明する。
4	1	長女様	①退苑後、保険証の入っているポーチが入っていなかった。どうしてそういう事になるのか。家族から言われるまで気づかなかったのもどうかと思う。 ②帰って来たら『おしっこ行きたかったのに、もう帰るからって言うて車に乗せられた。』っ	①前回ご利用時の荷物の件で、「ブラシを忘れていませんか？」との問い合わせがあり、荷物チェック表を相談員が持ち出していた為に、最終の退苑チェックができなかったことが原因で、貴重品の返却がされていなかった。ご自宅へお届け

			<p>て言うが、前にも似たような事言っていて、認知症があるから言ってる事が全て正しいとは思ってませんが、こういう事聞くと『粗末に扱われてるんかなあ。』って心配になりますよね。荷物も含めて。もう少し丁寧に対応して頂かないと。</p>	<p>にあがり、謝罪並びに、上記説明を行う。</p> <p>②真偽の確認はとれなかったが、ご本人が納得がいく対応ができていなかった可能性があったことを説明し、お詫びする。</p>
4	2	担当 CM	<p>退苑後、娘さんからメールがあり、「右目の下が腫れてて、『どないしたん?』って聞いたら、『叩かれた。アルバイト、体がでかくて目の細いやつや。』って言ったらしいんです。」との連絡を受ける。</p>	<p>自宅を訪問し、ご本人の状態を確認する。明らかな腫れは認めず。ご本人の主訴が「一昨日デイサービスでぶつけた」と変遷みられる。</p> <p>退苑日を含めた2日分のケアについて聞き取りを行うが、転倒や、ぶつける等の事実は確認できなかった事を娘様に説明。また、通常は、退苑日に下剤を内服しない事になっていたが、与薬してしまい、腹部の不快感が嫌な思いとして残った事や、ご本人の意図とは異なるケアにより、主訴に繋がった可能性も考えられる。また、長時間ソファで臥床する生活をされているので、長時間圧迫した事による浮腫みも考えられると説明し、ソファ使用時は、枕等で圧迫を緩和する対策と取ると説明する。</p>
4	3	本人	<p>「腰が痛い。2～3日前に移る時にドシンとされてから痛い。男でな、デブっと太った子や。あの子はいつも荒いんや。」との訴えがあり、痛みが強いので</p>	<p>痛みの訴えがあった前日から入苑されており、ご本人に職員の顔写真を見せて、職員を特定する。ヒアリングにより、本来使用するべき福祉用具が居室</p>

			<p>で、受診をされるか娘様に確認をしたところ、「乱暴な子がおるっていうのは、よく聞いてました。」と仰られた。</p>	<p>に設置されておらず、ご本人が「早く寝かせて」と怒っておられた事もあり、トランスファーにて移乗を行った事が判明。娘様に、職員を特定し、上職より嚴重注意処分があったこと、再発防止に向けた取り組みを行う事を伝え、ご本人に苦痛を与えた事を謝罪する。</p>
--	--	--	---	---

●山手さくらデイサービスセンター

年	月	申出者	内 容	結 果
3	20	ケアマネジャー	<p>娘様より電話があり、「本日休みと伝えたのに、弟が迎えに行くと、デイに行っていなかった。どうなってるんですか？」と問い合わせがあった。</p> <p>※欠席の連絡を受けていたが、情報が伝わっておらず、迎えに行っても利用させてしまった。</p>	<p>対応職員が休みだったため、翌日に謝罪の電話をかける。しかし、昨日の折り返しの電話がケアマネジャーからだったことに立腹しており、まくしたてるように叱責を受け、何度も謝罪するが、最終的に「他のデイに変えるけど、見つかるまでは行かせるから。」と言われる。また、先方からの申し出により、昨日の利用料金は請求しないことにした。</p>

●山手さくら苑居宅介護支援センター

年	月	申出者	内 容	結 果
3	6	家族（夫）	<p>自宅で認定調査を受けたが、口頭での質問のみで動作確認もいっさいなかった。また、帰り際に「認定が下りるかどうかわかりませんよ。」と言われて不安になった。</p>	<p>なぜ動作確認もせずに調査を行ったのか問うも「本人ができると言ったから」と。そのため、認定調査の基本的なマニュアルについての指導を行い、2度とこういうことをしないこと、また利用者を不安に陥れる</p>

				<p>言葉に気をつけるように注意を行った。</p> <p>※上記の職員は9月末で退職</p>
3	7	ケアマネジャー	<p>認定調査員から家族に調査に関する電話があった時、事業所や氏名を名乗らず、コロナのため調査を省略できることを一方的にすすめられた。また、調査が11時からなのに10時に訪問すると強引に言われ、結局同席するはずだったケアマネジャーが同席できなかった。</p>	<p>「神戸市からの委託」と伝えたといい、事業所名は伝えず名前は伝えたと言う。コロナに関して、調査員本人はマニュアル通りに説明したと言うが、相手には強引と伝わったことに気をつけるように注意を行う。</p> <p>※上記の職員は9月末で退職</p>

●特別養護老人ホーム 塩屋さくら苑

年	月	申出者	内 容	結 果
3	9	ご家族	ご利用者の皮膚のかぶれに関し、「状態が悪化してしているようなので、皮膚科を受診させてほしい」との申し出があり、「今後は状態の変化をもっと早く知らせてほしい」との苦情をいただいた。	記録や申し送り等を通じて職種間の情報共有ができておらず、ご家族への報告が遅れたため、ご家族から先に受診依頼を受けることになってしまったことを謝罪し、今後は、状態の変化等、細かく報告させていただくことをお約束した。

●塩屋さくら苑ショートステイ

年	月	申出者	内 容	結 果
3	8	ご家族	「持って行った薬が、そのままの状態に戻ってきたが、適切に服薬管理してもらえているのか」との苦情をいただいた。	事業所では服薬を確認し記録に残しており、余った分を返却させていただいていたつもりであったが、把握していた薬の情報と、最新の薬の情報が一致しておらず、飲み残した薬があったかもしれない。今後は、ご家族や担当ケアマネジャーとの情報共有に努め、ご利用の情報を適宜更新することをお約束した。
3	10	ご家族	「送迎車両の運転手が、玄関チャイムを鳴らさず鍵を開けて勝手に家の中に入ってきたが、どうなっているのか」との苦情をいただいた。	玄関チャイムを2回鳴らしても応答がなく、ご利用者がドアをたたき興奮されたため、ご利用者が持参しておられた鍵を使用し家の中に入っていたことが確認できたため、対応について改めて謝罪した。同居のご家族も複数人いることから、今後はある程度時間を固定して送迎し、到着前にキーパーソンの携帯電話に連絡する

				ことをお約束した。
3	10	ご家族	「決まっていた一時帰宅日に帰宅させてもらえないのは、どうということなのか。連絡も中途半端で納得できない」との苦情をいただいた。	コロナ禍における一時帰宅についての説明が、不十分であったことを改めて謝罪した。緊急事態宣言期間中であり、不要不急の外出を控えるよう、対応方針が示されていたため、厳しい対応となってしまったが、今後は丁寧に説明し同意を得ることをお約束した。

●塩屋さくら苑デイサービスセンター

年	月	申出者	内 容	結 果
3	7	ご家族	「デイから帰ってきた後、頭を匂うと臭いが、入浴時にしっかり洗ってもらっているのか」との問い合わせがあった。	入浴時には毎回髪を洗っており、泡が立ちにくい時は2度洗いしていることが確認できたため、ご家族に事実をお伝えした。ご家族と相談の結果、業務用のシャンプー、リンスの影響も考えられるため、次回より好みのシャンプー、リンスを持参していただくことになった。
3	8	匿名希望	「送迎車両とすれ違ったが、そちらが停まるとか、譲ってもらったら一礼するとかあってもいいんじゃないか、すごいスピードで駆け抜けて行ったけど、事業所としてきちんと指導してください」との苦情をいただいた。	対象の運転手に確認すると、譲るつもりで合図をしたが、伝わらなかったため法定速度を遵守し通過したとのことであった。申し出者が匿名で折り返しの電話もいらないとのことであったため、運転手に対し、あらためて運転マナーを意識するよう指導した。
3	9	担当ケアマネジャー	ご家族から「帰宅途中の送迎車内で、車いすからずり落ちる事故があったにもかかわらず、何の報告もせずに帰るとはどう	申し出内容が事実であったことが確認できたため、担当ケアマネジャーに謝罪した。また、当該職員と苦情受付担当者で

			ということなのか」との苦情をいただいたが、事実なのかとの問い合わせがあった。	ご自宅を訪問し、ご家族に当日の状況をあらためて説明し、報告しなかったことを謝罪した。
3	9	ご家族	「今朝、家のトイレに尿取りパッドが詰まっていたため母に確認すると、付けていると気持ち悪いから捨てたと言っているが、尿取りパッドを付けたままデイサービスから帰ってきたのでしょうか」との問い合わせがあった。	確認したところ、利用中に便が少量出続けていたため、汚染防止のために尿取りパッドを着用していただき、帰宅前に外す予定であったが、外すことを忘れてしまったとのことであった。事実確認した内容をお伝えし、あらためて謝罪した。
3	9	ご家族	「台所に大きな尿取りパッドがあったが、なんでこんな物があるのですか」との問い合わせがあった。	確認したところ、利用中に便が少量出続けていたため、汚染防止のために尿取りパッドを着用していただき、帰宅前に外す予定であったが、外すことを忘れてしまったとのことであった。事実確認した内容をお伝えし、あらためて謝罪した。
3	9	担当ケアマネジャー	ご家族から「父が、利用中にテーブルを叩き続けるので困っていると、送迎時に担当職員から言われたが、周りに迷惑をかけていないのか。サービスを継続しても大丈夫なのか」との相談があったが、実際、そんなことがあったのでしょうか。との問い合わせがあった。	申し出内容が概ね事実であったことが確認できたため、担当ケアマネジャーに謝罪した。また、苦情受付担当者がご自宅を訪問し、ご家族にあらためて事実確認した内容を説明し謝罪した。当該職員に対しては、管理者指導を行い、当面、送迎の同乗業務から外した。

●塩屋あんしんすこやかセンター

年	月	申出者	内 容	結 果
3	6	ご家族	「区役所で介護保険の申請をした後、あんしんすこやかセンターに連絡するように言われたので連絡したが、後日、連絡	以前、電話を受けていた職員に電話を代わり、当該職員より謝罪し、今後は、相談受け付け後の対応を迅速に行うことをお

			<p>すると言っておきながら折り返し連絡がない」という苦情をいただいた。</p>	<p>約束した。</p>
3	6	ご利用者本人	<p>「転居先で要介護認定調査を受けることについて、関係者に連絡しておくと言っていたのに、転居前の家に訪問したようだが、どうなっているのか。連絡していなかったのか」という苦情をいただいた。</p>	<p>当該職員は、転居前の住居で要介護認定調査を受けるものと誤った認識をしていたようで、あらためて勘違いによりご迷惑をおかけしたことを謝罪した。</p>
3	6	匿名希望	<p>「自宅前に車が止まっているが、周りが迷惑しているので、車を移動してほしい。二度と同じところに止めないようにしてください」との苦情をいただいた。</p>	<p>訪問している職員に連絡を取り、直ちに車両を移動させた。訪問先のご利用者から大丈夫と言われたため、その場所に止めてしまったが、今後は、同じ場所に止めないよう事業所内で周知徹底した。</p>
3	7	ご利用者本人	<p>「何度も電話するがつかず、携帯電話に転送されるが、どうなっているのか」との苦情をいただいた。</p>	<p>誰かが転送解除しているだろうとの思い込みから、気づくのが遅れ、解除までに時間がかかってしまったことを謝罪し、再発防止に努めることをお約束した。</p>